

〔研究ノート〕

在宅高齢者を対象とした生活支援サービスの担い手の

キャリアブック構築

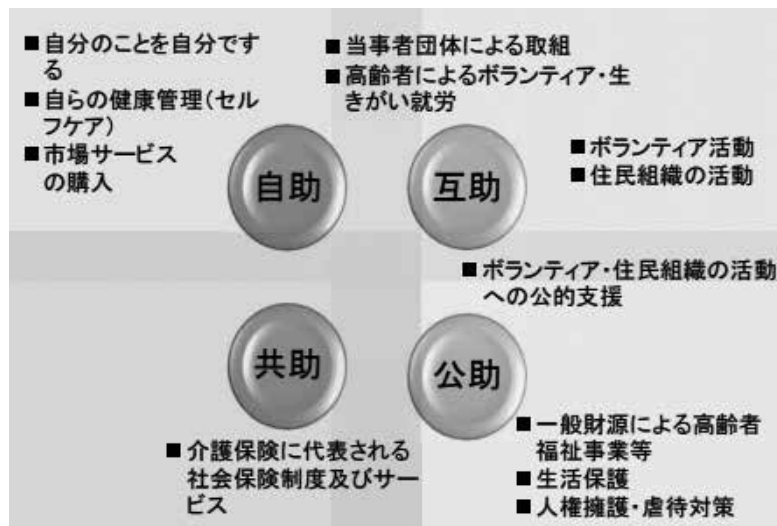
—担い手のモチベーションとサービス品質への影響の検討—

齊 藤 紀 子

1. 背景と問題意識

高齢者が住み慣れた地域で自分らしい暮らしを人生の最後まで続けることができるよう、厚生労働省は2025年を目途として、住まい・医療・介護・予防・生活支援を一体的に提供する「地域包括ケアシステム」の構築を進めている。本システムでは「自助」「互助」「共助」「公助」の考え方(図1)のもと、支え手不足の問題を解決する一方策として、ボランティアや地域住民による「互助」の強化が推進されている。

図1. 地域包括ケアシステムにおける自助・互助・共助・公助の考え方

(出所) 厚生労働省ホームページ「地域包括ケアシステム」⁽¹⁾

介護保険制度において2015年4月にスタートした「介護予防・日常生活支援総合事業」(以下、総合事業)では、それまで全国一律の基準により予防給付として実施されていた

(1) 厚生労働省「地域包括ケアシステム」https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/hukushi_kaigo/kaigo_koureisha/chiiki-houkatsu/(2018年12月16日確認)

訪問介護と通所介護について、介護職や医療職による専門的サービスのみならず地域住民など多様な主体⁽²⁾による多様なサービスとして市町村単位で提供することが推し進められてきた⁽³⁾。その後、同制度改正のための議論において、訪問介護における生活支援（掃除・ゴミ出し・洗濯・買い物・調理などの家事面における援助）はホームヘルパーによる専門的サービスからボランティアが中心のサービスへの移行を目指すことが明らかとなった（鏡 2017, p34）。ボランティアや地域住民など生活支援の担い手となる人々に対する期待（と行政による活用の意図）は高まりを見せている。

その一方で、日本経済新聞（2017年5月18日）が「軽度介護 新手法が低調—住民主体型4%どまり 担い手不足」と報じたように、ボランティアやNPOによる住民主体型サービス（訪問介護／通所介護）の参入は低調である⁽⁴⁾。また鏡（2017）は、プロのサービスからボランティアなどのサービスに移行した時の機会や質の問題を憂慮している。

こうした中であっては、ボランティアや地域住民などの地域人材によって既に実施されている自発的な生活支援サービスが今後も活動を維持・継続できるよう、担い手のモチベーションを高めること、新たな担い手となりうる人々の関心を喚起すること、そして望ましい生活支援サービスの品質保証を図ることが求められる。

2. 研究内容と研究方法

上記の問題意識をもとに、まずは現在生活支援サービス活動に従事している担い手のモチベーションを高め、彼らによるサービスの品質保証を図ることに焦点を当てて、次の3つのリサーチクエスションを設定した：

- RQ1：生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させる要因は何か。
 RQ2：望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか。
 RQ3：「望ましい生活支援サービス」として明らかになったサービス品質を保証するためには、どのように担い手の意識づくりを行うべきか。

(2) 住民組織、地縁組織、NPO法人、社会福祉法人、社会福祉協議会、シルバー人材センター、協同組合、民間企業など

(3) 「市町村が中心となって、地域の実情に応じて、住民等の多様な主体が参画し、多様なサービスを充実することで、地域の支え合い体制づくりを推進し、要支援者等の方に対する効果的かつ効率的な支援等を可能とすることを目指す。」とされ「総合事業の実施に当たっては、ボランティア活動との有機的な連携を図る等、地域の人材を活用していくことが重要である。」と記されている。（厚生労働省「介護予防・日常生活支援総合事業のガイドライン」（改正版、2018年4月1日適用）<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000205730.pdf> (2018年12月16日確認))

(4) 2018年3月に公表された総合事業実施状況に関する報告書でも、総合事業訪問型サービスにおける「住民主体による支援」は実施主体全体のうち3.7%と報告されており、増加の兆しは見られない。（厚生労働省「平成29年度介護予防・日常生活支援総合事業及び生活支援体制整備事業の実施状況に関する調査研究事業報告書」<https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/0000211813.pdf> (2018年12月16日確認))

これら3つのリサーチクエスションにつき解を導き出すことを目的として、高齢者向け生活支援サービスを有償ボランティアとして提供する2つの団体（表1参照）をフィールドとし、クラウドおよびスマートフォンを利用する活動履歴管理システム「キャリア介護システム（改訂版）」⁽⁵⁾を用いた実証実験を行った。

実験の具体的方法は次のとおりである。まずRQ1, RQ2, RQ3それぞれにつき先行研究の検討およびキャリア介護研究会での議論を行い、その内容を反映させたアンケートを作成した。キャリア介護システム内に生活支援サービスの担い手の活動履歴を蓄積・可視化する「キャリアブック」を構築し、本アンケートも組み込んだ。支援の担い手は、2017年10月～2018年3月の実験期間中、支援案件を1件実施する度にそのサービス内容（活動日時、内容、事務局へ伝えたいこと、利用者家族に伝えたいことなど）をスマートフォンにより入力しキャリアブックに登録するとともにアンケートに回答・送信していった⁽⁶⁾。そして支援の担い手を対象としたインタビュー調査を行った。

表 1. 実験フィールド

生活支援サービス名称と概要	運営団体概要
CUC 宅配サービス 千葉商科大学周辺に在住の高齢者・出産前後のご家庭を対象とした、千葉商科大学学生ボランティアによる買い物代行・宅配、掃除、パソコン指導などの有償ボランティア。学生と地域が互いに元気になるような地域交流を目指している。	千葉商科大学所属任意団体 (千葉県市川市、代表：陸正氏) ・担い手の年齢：18～22歳 ・活動日：木曜・土曜
まごころサービス 上尾市内在住の高齢者・子育て層を対象とした、地域住民による料理・片付け、ゴミ捨て、散歩の付添、学習支援などの「できる時にできることをする」助け合いの有償ボランティア。利用者が支援者にもなる「助けたり助けられたり」の関係性をつくることを目指している。	一般社団法人セーフティネット (埼玉県上尾市、代表：清水さえ子氏) ・担い手の年齢：50代後半～70代 ・活動日：7日/週

(出所) 筆者作成

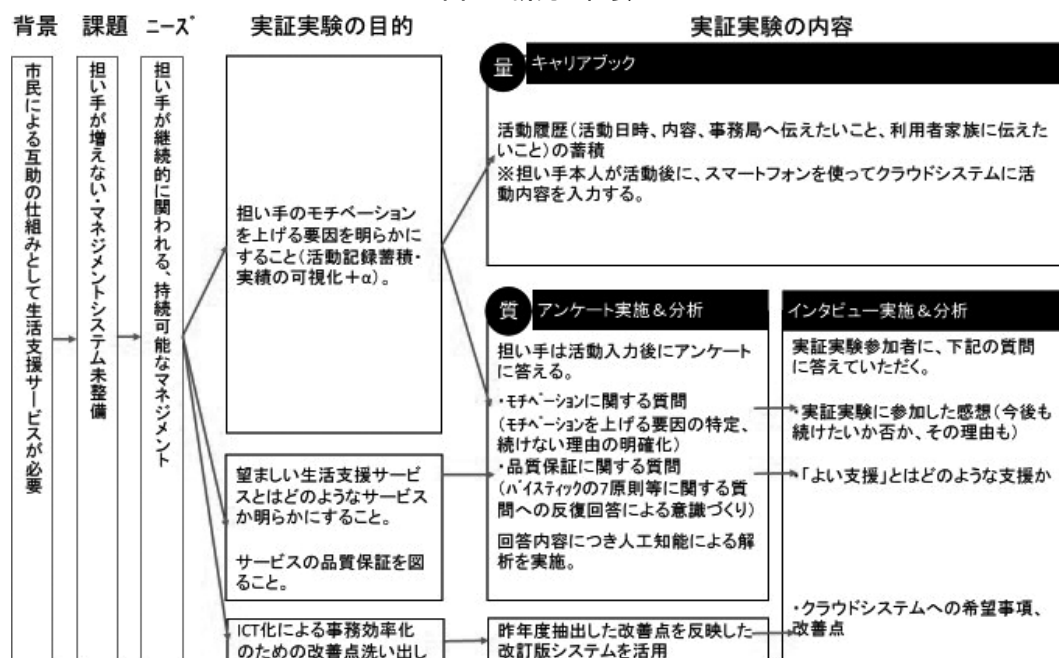
表 2. 実験のスケジュール

2017年6月	・全体計画、システム仕様の決定発注 ・各フィールドでの体制づくり、情報共有
7月～9月	・システム開発期間 ・アンケート質問項目に関する検討～改訂版キャリア介護システムへの埋め込み
10月～	・CUC 宅配サービスおよびまごころサービスへ改訂版キャリア介護システムの導入 ・実証実験 ・インタビュー実施 ・アンケート回答内容の分析、検討 ・インタビュー内容の検討
2018年3月	・実験内容・成果のとりまとめ

(出所) 筆者作成

- (5) ホームヘルパーの処遇改善と介護サービスの品質向上を目指して設置された「キャリア介護研究会」（千葉県市川市）が構築したシステム。介護人材不足の問題を解決するため、ホームヘルパーのモチベーション向上、労働環境・処遇の改善、専門性の明確化・高度化、多様な人材の参入促進を図ることを目的として開発された。詳細は齊藤（2018）を参照されたい。本研究に使用したのは、齊藤・熊野（2017）に示した実証実験結果を踏まえた改訂版システムである。

図2. 研究の概要



(出所) 筆者作成

図3. キャリアブックの画面

サービス情報	
サービス内容	1. 昼食調理・配膳・片付け 2. 話し相手・見守り 3. その他：自立の向上
注意事項	1. 過去に不安定症状あり 2. 下肢筋力の減退 3. 肺がん
援助目標	1. 昼食調理・配膳・片付け 2. 話し相手・見守り 3. その他：自立の向上
ご家族の心身の状況	独居
本人および家族の希望	1. 日常生活全般の援助を受け、自宅で安心して生活の継続 2. オレンジカフェなどへの同行
留意事項	1. 気分や体調の変化の察知 2. 穏やかで明るい話し方が好き 3. 支援は不要です、それとなく自立を促す工夫を

活動記録表	
利用者氏名	■■■■
時間	開始時刻 12 時 0 分 終了時刻 13 時 0 分
移動時間	15 分 自転車

家族へ伝えたいこと

- (6) スマートフォンを所有していない担い手については、サービス運営団体事務局が管理画面から入力代行・登録作業を行った。

キャリアブック

●すべて●年●月

2018▼

年

01▼

月

表示

利用者総数	7人
サービス件数	46件
作業時間	52時間0分
身体	0
生活	101
サックスポイント	0
スペシャルサックス	0
スマートサックス	0

明細(保険適用)

明細(保険適用外)

サービス内容・種類	単位数	回数	合計	支給金額(円)
家事全般120分	4	11	44	11,000
買物代行60分	2	4	8	2,000
病院同行90分	3	1	3	750
見守り60分	2	3	6	1,500
DS通所30分	1	6	6	1,500
調理60分	2	14	28	7,000
調理90分	3	4	12	3,000
買物同行60分	2	2	4	1,000
買物同行90分	3	1	3	750

項目別活動集計

3. 先行研究の検討と実証実験の準備

RQ1「生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させる要因は何か」の解を導くためのアンケート調査・インタビュー調査にあたり、ボランティア活動に参加するモチベーションと活動を継続するモチベーションについての桜井（2007）の研究⁽⁷⁾を参考にした。桜井は「ボランティア活動に参加する行動と、ボランティア活動を継続する行

(7) 調査対象者が従事するボランティア活動分野は、高齢者 49.8%，青少年・子ども 21.6%，障害児・者 16.4%，環境 6.3%，芸術文化・スポーツ 1.0%，地域づくり 1%，その他 3.8%であった（桜井 2007, p34）。

動との間には、それぞれに影響を与えている要因に大きな違いがみられる」という（桜井 2007, p22）。

ボランティア活動への参加行動に影響を与える要因としては、次の7つを示している：「自分探し」「利他心」「理念の実現」「自己成長と技術習得・発揮」「レクリエーション」「社会適応（人から誘われたこと）」「テーマや対象への共感」。なお年齢層別に検討すると、若年層（30歳未満）には「自分探し」「自己成長と技術習得・発揮」「レクリエーション」などの利己的な要因が、高齢層（60歳以上）には「利他心」「理念の実現」「社会適応」などの利他的な要因が強くみられるという。

一方でボランティア活動継続に影響を与える要因として、「状況への態度要因」が有用であるとしている。これは、ボランティア自身が活動における状況に対しどのような認知態度（とくに満足感）をとっているかというものであり、唯一、ボランティア受入組織側が操作可能な要因であるという（桜井 2007, p52）。この「状況への態度要因」は、組織からボランティアへの様々な配慮を意味する「組織サポート」、業務達成による充足感や仕事自体の魅力などの「業務内容」、活動を通じて形成される人間関係を意味する「集団性」、ボランティアが社会的に役に立っていることの実感を意味する「自己効用感」から成るといえる。そして年齢別に調査・検討を行った結果、若年層には活動におけるやりがいや適材適所であること、壮年層（30歳以上60歳未満）にはボランティア同士の楽しいコミュニケーションやグループの一員という意識、高齢層には技術や能力を活かせる活動や対象者や社会の役に立っている実感が継続要因となっていることを指摘している。

この先行研究を踏まえ、表3に示す質問項目から成るアンケートをキャリア介護システムに組み込み、CUC 宅配サービスメンバー（若年層）とまごころサービスメンバー（高齢層）に回答してもらうこととした。生活支援サービスを1件実施する度に、スマートフォンを使ってクラウドシステム上の「キャリアブック」に活動内容を登録し、続けてスマートフォン上で本アンケートに回答してもらった。

表3. 生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させる要因を明らかにするための質問（はい／いいえで回答）

指標		システム上に掲載される質問文
利他的 動機	承認	① 「ありがとう」と感謝され、やる気が湧いた。
	達成（自己効用感）	② 今日の支援は利用者の役に立ったと思う。
利他的 ／ 利己的	活動内容	③ 必要とされる、意義ある活動ができた。
	活動状況	④ 組織のサポートもあり、適度な活動量だった。
	対人関係（仲間）	⑤ 今日の支援で、仲間たちと良い関係が築けた。
	対人関係（受益者本人／家族）	⑥ 利用者やご家族からの信頼を感じる。
利己的 動機	成長	⑦ 今日の支援で、能力・技術が少し向上した気がする。
	選択と自己決定	⑧ 今日の支援で、自分なりに工夫ができた。
実績蓄積		⑨ 今日の支援実績が蓄積されることはうれしい。
経済的報酬		⑩ いただく収入は、今日の私の活動価値より高い。

RQ2「望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか」の解を導くためのアンケート調査・インタビュー調査にあたり、今日のソーシャルワーク実践に浸透している「バイスティックの7原則」に加え、鏡（2017）およびキャリア介護研究会における議論、市川市による「市川市地域福祉計画策定のためのアンケート調査報告書」を参考にした。

「バイスティックの7原則」は①個別化（利用者の個別性を理解する）、②意図的な感情表出（利用者の自由な感情表出のために意図的にかかわる）、③統制された情緒的関与（援助者自身の感情を自覚的にコントロールして利用者に反応する）、④受容（利用者のあるがままを受け入れる）、⑤非審判的態度（援助者の価値観によって利用者を非難しない）、⑥クライアントの自己決定（利用者の自己決定の尊重）、⑦秘密保持（利用者に関する情報を不必要に漏らさない）から成る（新井 2014）。1957 年にバイスティック（F. P. Biestek）により提唱された本原則は、半世紀たった今日もソーシャルワーク実践に大きな影響力をもつという。

鏡（2017）は、生活支援サービスを含む介護活動全体を対象として、よいサービスを定義することは極めて難しいと指摘している。「介護とは、調理や洗濯、清掃、排泄、水分補給、体位変換、入浴等々日常生活全般の支援である。それは個人の能力やともすれば意欲によって、必要の度合いが異なるのである。したがって、そこには「適正な」介護を求めるのはきわめて難しい。つまるところ介護とは、本人の必要性に基づいた、より良い生活を実現するための支援である。「良いもの」かどうかは、本人のみが判断可能なのである。ここでは、ケアマネジャーをはじめ、介護に携わっている人が適切と判断したとしても、それが本人にとって必ずしも良いサービスである保証はないからである。しかも、要介護者の生活は問われない。[介護保険制度は] たとえ、自堕落な生活をしていたとしても給付が受けられない制度ではないからである（[] 内筆者）」（鏡 2017, p18）。キャリア介護研究会での議論において、介護サービスに従事する実務メンバーからも、鏡のこの議論と同様の指摘がなされた。唯一無二の絶対的なよいサービスというものはなく、利用者の主観・価値観に基づき多様なサービスのあり方があり、よいサービスの定義も多様であるという。

「市川市地域福祉計画策定のためのアンケート調査報告書」（2017）をみると、民生委員・児童委員・福祉委員から「活動において現在困っていること」として最も多く挙げられた項目は、「相談に訪れた方・相談を希望されている方との関わり方（プライバシーにどこまで介入すればよいか、自立の必要性を理解してくれないなど）」であった。ここから、民生委員・児童委員・福祉委員らは支援を受ける人々に対して自立を求めているものの、支援の受け手は自立できるようになることを必ずしも望んでいないこと、すなわち自立を目指したサービスが望ましいサービスであるとは必ずしもいえないことがみてとれる。

これらの先行研究・議論・調査結果をもとに、「総合事業／介護保険外事業として実施する生活支援サービスは、利用者の要望（Demand）のアセスメントを十分に行い、利用者の自立のために何が必要なのか（Needs）観察し見極めながら寄り添うことが望ましい」という仮説を立て、CUC 宅配サービスメンバーとまごころサービスメンバーを対象としたインタビュー調査により検証することとした。

RQ3「望ましい生活支援サービスとして明らかになったサービス品質を保証するために

は、どのように担い手の意識づくりを行うべきか」については、バイスティックの7原則と上記仮説に基づき表4に示す質問項目から成るアンケートをキャリア介護システムに組み込み、CUC 宅配サービスメンバー（若年層）とまごころサービスメンバー（高齢層）に回答してもらうこととした。本アンケートも生活支援サービスを1件実施する度に、スマートフォンを使ってクラウドシステム上の「キャリアブック」に活動内容を登録し、続けてスマートフォン上で本アンケートに回答してもらうこととした。

表4. 望ましい生活支援サービスの品質を保証するためには、どのように担い手の意識づくりを行うべきか明らかにするための質問（はい／いいえで回答）

指標			システム上に掲載される質問文
利用者 本位	バイスティックの7原則	個別化	① 利用者が抱える課題に先入観をもたず接した。
		意図的な感情表出	② 利用者が感情を出しやすい心がけた。
		統制された情緒的関与	③ 利用者に腹が立っても、冷静に接することできた。
		受容	④ 利用者の価値観・習慣を、表情や状況からも読み取り尊重した。
		非審判的関与	⑤ 利用者の言動を良い／悪いと決めつけなかった。
		クライアントの自己決定	⑥ 利用者の本心に沿って、ご自分で決めてもらえた。
		秘密保持	⑦ 利用者のプライバシーを守っている。
	ストレングス		⑧ 利用者が気づいていない能力をひきだそうとした。
	エンパワメント		⑨ 利用者の努力は、積極的にほめた。
支援者 本位	社会的に意義あるサービ担い手としての自負		⑩ 今日の活動を通じ「地域づくり」に参加できた。

4. 実証実験およびインタビュー調査の結果と考察

RQ1「生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させる要因は何か」については、アンケート調査の結果、表5に示す結果が得られた。

そしてRQ2「望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか」については、インタビュー調査の結果、表6、表7に示す結果が得られた。

これらのアンケート結果およびインタビュー結果から次のことが指摘できる。

モチベーションに関するアンケート結果（表5）において、「ありがとうと感謝されやう気が湧いた」「今日の支援は利用者の役に立ったと思う」「必要とされる、意義ある活動ができた」については、CUC 宅配サービス（若年層）もまごころサービス（高齢層）もいずれも高い数値を示している。

「今日の支援実績が蓄積されることはうれしい」は、CUC 宅配サービス（若年層）で高い数値を示した。

一方、CUC 宅配サービス（若年層）とまごころサービス（高齢層）の間で数値に顕著な差異が見られたのは「今日の支援で仲間たちとよい関係が築けた」「今日の支援で能力・

表5. モチベーションに関するアンケートでの「はい」の割合

指標		システム上に掲載される質問文	まごころサービス 活動件数：167 (2018／3／4 現在)	CUC 宅配サービス 活動件数：59 (2018／3／29 現在)
			「はい」／活動件数	
利他的 動機	承認	① 「ありがとう」と感謝され、やる気が湧いた。	92%	97%
	達成（自己効用感）	② 今日の支援は利用者の役に立ったと思う。	93%	93%
利他的 ／ 利己的	活動内容	③ 必要とされる、意義ある活動ができた。	95%	90%
	活動状況	④ 組織のサポートもあり、適度な活動量だった。	77%	81%
	対人関係（仲間）	⑤ 今日の支援で、仲間たちと良い関係が築けた。	50%	68%
	対人関係（受益者本人／家族）	⑥ 利用者やご家族からの信頼を感じる。	83%	90%
利己的 動機	成長	⑦ 今日の支援で、能力・技術が少し向上した気がする。	46%	81%
	選択と自己決定	⑧ 今日の支援で、自分なりに工夫ができた。	71%	68%
実績蓄積		⑨ 今日の支援実績が蓄積されることはうれしい。	87%	97%
経済的報酬		⑩ いただく収入は、今日の私の活動価値より高い。	31%	64%

（出所）筆者作成

表6. CUC 宅配サービス実施メンバーへのグループ・インタビュー結果⁽⁸⁾

質問①：望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者が望むことを支援すること。支援者だけが考える支援はひとりよがりになる可能性がある。 ・「～してほしい」より「～したい」を引き出し叶えるようにサポートすること。利用者ができること・残された機能を活かせることを、それができる内にサポートすること。頼まれたことをなんでもして差し上げること・支援しすぎることは、利用者がもつ可能性を潰してしまうため望ましくない。 （例：買物をすべて代理で行うのではなく、近くの店舗なら一緒に行くことも支援になる） ・自立を促すことがよい生活支援サービス。 ・利用者ができないことをサポートすること。 ・利用者からの依頼にプラスαで応えること （例：依頼されたエアコン掃除に加えて窓掃除も行うことや、座って一緒にお茶を飲むこと） ・業務的・作業的にならず、利用者とのコミュニケーションを大切にする支援。
----------------------------------	--

(8) 2017年12月21日（木）10：50～12：10、千葉商科大学1号館1203教室において実施。回答者は千葉商科大学人間社会学部の学生12人（小菅友雅、佐藤優希、島田明里、杉山将吾、鈴木健士、ソシカ、武田留奈、田中亮、福島ゆりか、平井尚美、政田友樹、渡邊司（敬称略））。本実証実験期間以前からCUC 宅配サービス活動に従事しているメンバーと、本実験期間に初めて参加したメンバーが含まれる。

<p>質問②：活動の感想（今後も活動を継続したいか否か、およびその理由）</p>	<p>【続けようと思う—12人中3人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・感謝の言葉・気持ち嬉しかったため。 ・ボランティアの現場を経験したかった。良いことも悪いことも含めて現場を知るには、よい経験だった。自由時間を使って活動したい。 ・長く活動していると色々吸収できる。学びに役立つ。 ・1回話ただけでは（利用者とのコミュニケーション頻度が少ないと）利用者にも変化が生まれない。 ・地域の人々とながりが持てる。
	<p>【続けようとは思わない—12人中9人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・支援者の都合を考慮することなく、頼まれたことをそのまま行う召使になってしまっている。支援者側に無理が生じている。支援者にとって融通がきくような形で活動を行うことが望ましい。 ・高齢者のニーズに応えると同時に、学生のニーズにも応える活動であってほしい。学生が行う活動ならではの意義・メリットが欲しい。それが無いと学生でなく業者が行えばよいのではと思われる。 ・高齢者のニーズに応えることは必要だと思うが、「利用されない支援」が必要だと思う。 ・地域課題に取り組む他の活動もやってみたいため。
	<p>【その他コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者に気持ちよく迎え入れていただき、自宅に入って行う支援を気持ちよく実施することができた。初めて訪問する学生を自宅に上げることは信頼関係がないとできないこと。すでにこうした信頼関係が構築されていたことを強く認識した。 ・支援者仲間と話をすることは楽しかった。 ・「ありがとう」と言われることが嬉しかった。 ・この活動を通して、察する力・気づく力を養うことができる。 ・地域住民の生活圏の近くに大学が存在し、発展している地域だからこそのサービスなのではないか。 ・活動を実施しただけで終わらず、（アンケート入力項目があったことで）振り返りができたことは良かった。

表7. まごころサービス実施メンバーへのグループ・インタビュー⁽⁹⁾

<p>質問①：望ましい生活支援サービスとは、どのようなサービスであるか</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者にとっては一人一人に合ったサービスが理想だが、支援者にとっては何もかも行うことは無理。やること／やらないことを明示することが必要。そのためには会話の機会を増やし、コミュニケーションする中で「どこまでできるか明らかにし、その範囲で行う」ことを双方合意すること。 ・支援は手伝いであって、あくまでも主体は利用者本人。できることは利用者自身にやっていただくような働きかけが必要。 ・時間内に依頼内容を終わらせようとすると、終わらせることに精一杯になってしまったが、もっと時間的に余裕があれば、一緒に買い物にいくなど「一緒に行う」ことができたかと思う。 ・お互い様の精神で、支援することと支援を受けること（どちらかだけではなく）両方になれる／なろうとすることが重要。この理念を大切にしている。単に便利屋扱いで支援を依頼する人にはサービス提供しない。コミュニケーションの中でこのコンセプトを理解してくれた人もいた。そのうえで、支援対象の人の人生・生き方を丸ごと受け入れて寄り添うこと。 ・市民だけではよいサービスはできない。民生委員や行政などと連携することが重要。
---	---

(9) 2018年1月8日（月）10：00～14：00、埼玉県上尾市マンション「ソフィア上尾」会議室にて実施。回答者は上尾市住民10人（相澤礼一郎、井尻美代子、清水さえ子、関川修、竹内渥、田中崇、永島京子、野口匡治、星野武美、細野和子（敬称略））。本実証実験期間以前からまごころサービス活動に従事しているメンバーと、本実験開始時期から参加するようになったメンバーが含まれる。

<p>質問②：活動の感想（今後も活動を継続したいか否か、およびその理由）</p>	<p>【続けようと思う—10人中9人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 互恵社会の大切さ・その輪をより広めていきたい。 ・ 現在のサービスはまだ浸透していない。今後も焦らずにニーズを掘り起こしていく必要がある。2025年までには上尾モデルとしてシステムを完成させ、広げていきたい。 ・ 退職後、寿命が尽きるまでの時間、ずっとインドア生活ではもたない。外に出ていけば人の繋がりが増えて嬉しい。考え方が広がり、活動的になる。できないことが増えながらも地域の中で暮らすことが当たり前になっていかなければならない。そのために勉強していかなければならない。 ・ 重いものを移動させるために、まごころサービスを受けたことをきっかけに支援者になった。40代から「ふれあい電話」という話し相手を務めるボランティア活動を行ってきた。この経験が生かせる。 ・ できていたことができなくなっていく。いずれ自分もそうなるので、お手伝いのつもりで活動している。 ・ 現役時代に、日本全国を転勤で廻った経験から、様々な人々と話を合わせることができる。将来的には自分も利用する側になる。人間は一人では生きていけない。巡りめぐって自分に返ってくるものだと思って活動している。年をとればとるほど仲間は多い方がいい。 ・ この活動を通して知り合った人と街中で会えることが嬉しい。何か役に立てればという思いで活動している。
	<p>【続けようとは思わない—10人中1人】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 誘われたから活動を行っている。
	<p>【その他コメント】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 現在実施している生活支援サービスをビジネスにしていくなボランティアで行うか、方向性を決めかねている。 ・ 支援現場では利用者に「やってくれるもの」だと思われてしまった。できることは自分でやるようにしていくことを考えるようになった。

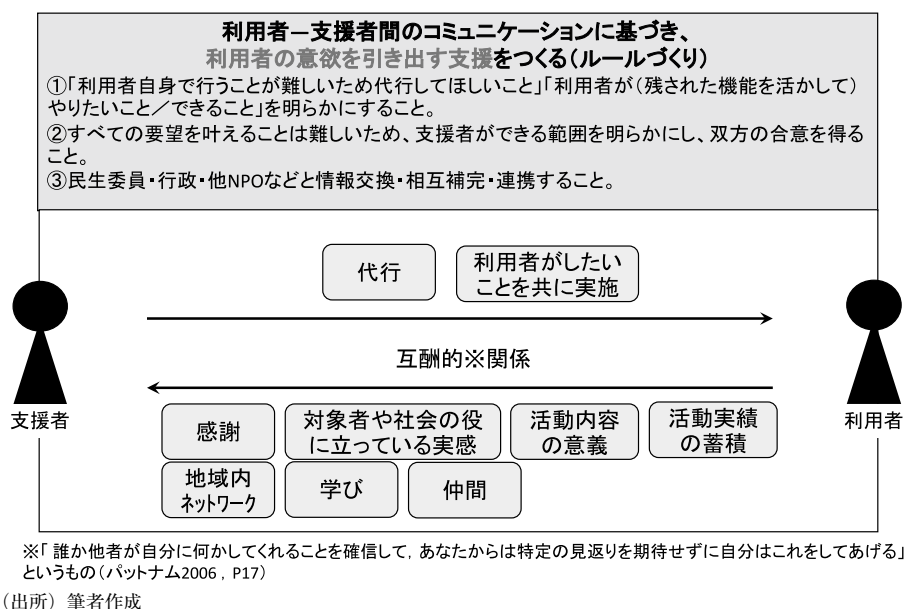
技術が少し向上した気がする」「いただく収入は今日の私の活動価値より高い」であり、いずれも CUC 宅配サービス（若年層）の方が高い数値を示した。この傾向はインタビュー内容にも表れており、「感謝」「学び」「仲間」が CUC 宅配サービス活動のモチベーションのキーワードになっている様子がうかがえる。生活支援サービスを通じて「感謝」「仲間」「学び」が得られないときには続ける意欲が落ちる（続けようとは思わない 12 人中 9 人）ことを示している可能性がある。それに対し、まごころサービスのインタビューからは、「お互い様」の関係性づくりが活動のモチベーションのキーワードになっている様子がうかがえる。

ここから、「承認」「達成（自己効用感）」「必要とされる意義ある活動内容」は世代に関わらず生活支援サービスの担い手のモチベーションを維持／向上させる要因となること、世代間の違いを考慮すると若年層にはとくに「感謝」「学び」「仲間」が、高齢層には「互酬的關係」がモチベーションを維持／向上させる要因となるというインプリケーションが得られた。

そしてこれらはモチベーション維持／向上の要因となるだけでなく、望ましい生活支援サービスの特徴であるとも考えられる。これらの要因と、サービス活動実績の多い担い手からのインタビュー調査における指摘を踏まえ、望ましい生活支援サービスを図 4 のように整理することができる。

望ましい生活支援サービスには、サービスの利用者と担い手の間のコミュニケーションに基づき、利用者の意欲を引き出す支援をつくる（ルールづくり）ことが必要であり、そ

図4. 望ましい生活支援サービスの仮説 (修正版)



のために「利用者自身で行うことが難しいため代行してほしいこと」と「利用者が(残された機能を活かして)やりたいこと／できること」を明らかにすること、すべての要望を叶えることは難しいため支援者ができる範囲を明らかにし双方の合意を得ること、民生委員・行政・他NPOなどと情報交換・相互補完・連携することが重要である。利用者を大切にすることはいうまでもないが、これまでどちらかというと優先順位の低かった、支援の担い手を大切にする体制・仕組み・システムづくりを優先課題とすることが必要不可欠であるというインプリケーションが得られた。

そしてRQ3「望ましい生活支援サービスとして明らかになったサービス品質を保証するためには、どのように担い手の意識づくりを行うべきか」については、アンケート調査の結果、表8に示す結果が得られた。

本表における2017年12月時点の「はい」の割合と2018年3月時点の「はい」の割合を比較すると、まごころサービスでは10項目中6項目で、CUC宅配サービスでは、10項目中7項目でわずかではあるが増加している。生活支援サービスを1件実施する度に担い手に本アンケートに回答してもらうことは学習効果を高めることになり、サービスの品質向上意識を喚起している可能性がある。ここから、アンケート回答の形で実施する反復学習の取り組みが、前出の「プロのサービスからボランティアなどのサービスに移行した時の機会や質の問題」を解決し、生活支援サービスの品質を保証することに資するというインプリケーションが得られた。

5. 今後の課題

ボランティアや地域住民などの地域人材による生活支援サービスを対象とした本実証実

表 8. 品質保証のための意識づくりに関するアンケートでの「はい」の割合

指標			システム上に掲載される質問文	まごころサービス		CUC 宅配サービス	
				活動件数：86 (2017／12／20現在)	活動件数：167 (2018／3／4現在)	活動件数：46 (2017／12／20現在)	活動件数：59 (2018／3／29現在)
				「はい」／活動件数		「はい」／活動件数	
利用者本位	バイステイックの7原則	個別化	① 利用者が抱える課題に先入観を持たずに接した。	80%	80%	93%	95%
		意図的な感情表出	② 利用者が感情を出しやすいよう心がけた。	79%	80%	61%	56%
		統制された情緒的関与	③ 利用者に腹が立っても、冷静に接することができた。	71%	77%	72%	76%
		受容	④ 利用者の価値観・習慣を、表情や状況からも読み取り尊重した。	81%	85%	78%	75%
		非審判的関与	⑤ 利用者の言動を良い／悪いと決めつけなかった。	81%	85%	93%	95%
		クライアントの自己決定	⑥ 利用者の本人に沿って、ご自分で決めてもらえた。	87%	86%	85%	88%
		秘密保持	⑦ 利用者のプライバシーを守っている。	90%	93%	93%	95%
	ストレングス		⑧ 利用者が気づいていない能力をひきだそうとした。	56%	54%	41%	44%
	エンパワメント		⑨ 利用者の努力は、積極的にほめた。	65%	68%	61%	56%
支援者本位	社会的に意義あるサービス担い手としての自負		⑩ 今日の活動を通じ「地域づくり」に参加できた。	70%	56%	93%	95%

験により、生活支援サービスの担い手（若年層と高齢層）のモチベーションを高める要因、サービス利用者と担い手の双方にとって望ましい生活支援サービスのあり方、その望ましいサービス品質を保証するための学習システムについてのインプリケーションを得ることはできた。しかし、被験者が回答しにくい設問が含まれているなどアンケートの設計における考察が不十分であったこと、実験フィールドが少なく得られたデータ数が少なかったことから、十分な検討・検証を行うことができなかった。

例えば、モチベーションを向上させる要因をみようとしたアンケートにおいて、「ありがとうと感謝され、やる気が湧いた。」という質問を設定したが、支援のたびに感謝の言葉・態度に遭遇するわけではない。被験者がアンケート回答する際、「ありがとうと言われなかった場合はどう回答したらよいか」という迷いを生じさせ、回答内容の正確性を損なうことになってしまった。今後の実験において、アンケート質問項目の見直しが必要である。

また支援件数およびアンケート回答件数は、CUC 宅配サービス（若年層）が59件、ま

ごころサービス（高齢層）が167件にとどまり、実験前に目標とした合計500件に及ばなかった。そのため、「はい／いいえ」により回答してもらったアンケートの分析において「はい」の割合をみるに留まり、人工知能による解析を十分に行うことができなかった⁽¹⁰⁾。今後、より多くの団体組織の協力を得て実験を行い、データ数を増やすことが必要である。その際、今回は得られなかった壮年層のデータも得ることを考慮に入れて協力団体組織を募ることが望ましい。

今後の実証実験において、アンケート質問項目を見直すとともに、より多くのデータを得て、今回得られたインプリケーションを精査・検証していくことが必要である。併せて、生活支援サービスの担い手のみならず、サービス利用者（とその家族）、介護事業者、医療機関、研究者、行政などさまざまな主体と議論を行い、「望ましい生活支援サービス」についての検討を進めていくことが必要である。そしてその後には、これから新たに生活支援サービスの担い手となりうる人々の関心を喚起するため、「活動開始」に関するモチベーション要因を明らかにし、それを促進する仕組みを検討することが求められる。

謝辞

本稿は千葉商科大学と富士通研究所の共同研究「地域へのキャリア介護システムの適用」の成果の一部をとりまとめたものである。本研究を進めるにあたっては様々な支援・協力をいただいた。平成29年度千葉商科大学地域志向研究助成プログラムからの助成金、および富士通研究所からの研究費を得ることができた。キャリア介護研究会メンバーの皆さんには、介護事業にかかる制度上・実務上のさまざまな知見と助言をいただいた。キャリア介護システムの実証実験に参画いただいたCUC宅配サービスの陸正氏およびボランティア学生の皆さん、まごころサービスの清水さえ子氏およびまごころサービスチームメンバーの皆さんからは、活動データと貴重なコメントをいただいた。訪問介護かいごデザインの中川潤一氏、蔵内将之氏からは実証実験の準備・実施にあたり丁寧な指導とフォローもいただいた。富士通研究所の熊野健志氏、浅井達哉氏からはデータ分析に関する多大な助言と協力をいただいた。ここに記して感謝の意を表したい。

〔主要参考文献〕

- ・荒井浩道（2014）『ナラティブ・ソーシャルワーカー“＜支援＞しない支援”の方法』新泉社
- ・鏡論編著（2017）『介護保険制度の強さと脆さ：2018年改正と問題点』公人の友社
- ・齊藤香里（2018）「訪問介護員の業務履歴のICT化による訪問介護における諸問題の解決案—キャリア介護システムの波及効果—」『千葉商大論叢』第55巻第2号, pp. 95-111
- ・齊藤紀子・熊野健志（2017）「高齢者を対象とした生活支援サービスのマネジメントシ

(10) 得られたデータの範囲内で人工知能による解析を行ってみたものの、十分な検討を行うには至らず、本稿にはその解析内容および結果を含めていない。

ステム構築—活動履歴管理システムの実証実験から得られた示唆』『千葉商大論叢』第55巻第1号, pp. 249-258

- ・桜井政成（2007）『ボランティアマネジメント：自発的行為の組織化戦略』ミネルヴァ書房
- ・三谷はるよ（2016）『ボランティアを生みだすもの—利他の計量社会学』有斐閣
- ・ロバート・D・パットナム著, 柴内康文訳（2006）『孤独なボウリング』柏書房

〔主要参考 URL〕

- ・市川市（2017 年）「市川市地域福祉計画策定のためのアンケート調査報告書」<http://www.city.ichikawa.lg.jp/common/000264624.pdf>（2017 年 9 月 22 日確認）
- ・厚生労働省 <https://www.mhlw.go.jp/index.html>

（2019.1.8 受稿, 2019.2.15 受理）

〔抄 録〕

厚生労働省が2025年を目途に構築を目指す「地域包括ケアシステム」では、ボランティアや地域住民による「互助」の強化が推進され、ボランティアや地域住民など生活支援の担い手となる人々に対する期待が高まっている。その一方で担い手不足やサービス品質低下の問題も指摘されている。本研究では、生活支援サービスの担い手のモチベーションを向上させる要因、望ましい生活支援のあり方とその品質を保証する方策を明らかにすることを目的として、活動履歴管理システム「キャリア介護システム」を用いた実証実験を行った。

その結果、生活支援サービスの担い手（若年層と高齢層）のモチベーションを高める要因、サービス利用者と担い手の双方にとって望ましい生活支援サービスのあり方、その望ましいサービス品質を保証するための学習システムについてのインプリケーションを得ることはできた。今後、調査方法や内容に修正を加えながらさらに実証実験を行い、より多くのデータを得て、今回得られたインプリケーションを精査・検証していくことが必要である。